PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE ACTUALIZACION Y MANTENIMIENTO DE LAS SIGUIENTES APLICACIONES:

- **Ventanilla Virtual.**
- **Catálogo de Trámites.**
- **Oficina de Atención Ciudadana.**
- **Módulo de Resoluciones y Decretos.**

Firmado por:
Roberto Samaniego Millan

Roberto Samaniego Millan

1.- Objeto del contrato.

El objeto del presente contrato se refiere al mantenimiento de las aplicaciones que a continuación se relacionan.

2.- Aplicaciones:

- Ventanilla Virtual.
- Catálogo de Trámites.
- Oficina de Atención Ciudadana.
- Módulo de Resoluciones y Decretos.

3.- Servicios.

Los servicios a incluir en el contrato será:

- Adaptaciones por cambios en la Normativa.
- Mantenimiento correctivo.
- Asistencia telefónica.
- Revisión y corrección de posibles inconsistencias en los datos provocadas por un incorrecto funcionamiento de cualquiera de los módulos del producto, o en su caso derivadas de la migración de datos.

4.- Condiciones Tecnológicas de las aplicaciones a suministrar.

Todos los productos incluirán sus correspondientes manuales técnicos (de instalación y administración) así como el manual de usuario.

Se deberán aportar las características tecnológicas de cada uno de los productos incluidos en la oferta, para valorar los siguientes requisitos, ya que los mismos no son excluyentes:

4.1 Requisitos generales

- Ejecución del cliente en navegador, (SOA, WEBSERVICES)
- Integración de todos los módulos que componen el sistema, automatizando todos los procesos de intercambio de datos entre módulos.
- Diseño modular que permita instalar parte del sistema en distintos equipos y servidores
- Arquitectura flexible que permita extender y publicar en Internet (Portal) nuevos módulos de interacción con el ciudadano
- Diseño basado en J2EE y uso de Struts y JSP
- Despliegue de las soluciones en plataformas Windows, Unix y/o Linux
- Ejecución en servidores de aplicaciones: Tomcat , Weblogic y OAS

- Facilidad de despliegue de las soluciones en los puestos de usuarios, y facilidad de las actualizaciones posteriores

4.2 Seguridad

- Restricción de utilización del sistema y de acceso a los datos e informaciones a las personas autorizadas mediante mecanismos que permitan la identificación, la autenticación, la gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios y la privacidad.
- Cumplimiento de lo establecido por la LOPD. Entre otras funcionalidades cabe destacar la posibilidad de definir permisos y distintos niveles de acceso, registrar todos los accesos, ocultar información sensible a usuarios no autorizados así como realizar seguimientos de lectura/escritura realizados por usuarios a datos de carácter personal.

4.3 Requisitos de ofimática

- Compatibilidad con Microsoft Office (Word/Excel) y OpenOffice (Writer/Calc) para la exportación de datos
- Integración con gestores documentales y posibilidad de uso de firma electrónica reconocida

4.4 Requisitos del acceso a datos

- Compatible con SQL Server 7 o superior ú ORACLE 9i o superior.
- Capacidad y experiencia de las empresas ofertantes en cuanto a su dominio de la administración y configuración de los gestores de bases de datos mencionados en el apartado anterior.
- Empleo de sentencias SQL estándar, que permita la migración a otros sistemas de bases de datos distintos a los inicialmente planteados.

4.5 Concurrencia y escalabilidad:

- El sistema debe ser multi-entidad, permitiendo elegir la entidad de trabajo tanto al acceder como una vez dentro del sistema.
- No debe estar limitado en número de usuarios, documentos, tipologías, objetos, etc.
- Deberá garantizar un rendimiento adecuado para un total de 150 puestos de trabajo, con aproximadamente 50 usuarios concurrentes.
- Deberá permitir agregar nuevos repositorios de información en cualquier momento, tanto estructurada como no estructurada, según se demande, así como reubicar la información existente entre repositorios.
- Deberá incluir funciones de digitalización individual, multi-página y por lotes. En particular el sistema debe facilitar la digitalización masiva de documentación.
- La indexación de contenidos, así como el tratamiento OCR de los gráficos, deberá realizarse de forma transparente en servidor, sin mediación del usuario ni interferencia en la gestión diaria.

4.6 Soporte de la información:

- Todos los datos estructurados deberán custodiarse en torno a una base de datos relacional. Los datos no estructurados podrán alojarse en la misma u otras bases de datos relacionales, o bien, en otros tipos de repositorios, siempre que estén debidamente protegidos tanto del acceso como de la modificación indebida.
- Debe permitir almacenar los documentos encriptados.
- No impondrá ninguna limitación al formato de los documentos, pudiendo almacenar y visualizar cualquier formato existente si fuera necesario, tanto ofimático (PDF, DOC, ODF, XLS, PPT, etc.), ráster (PNG, TIF, GIF, JPG, etc.), como de diseño 2D/3D, CAD/CAM, vídeo, etc.
- Deberá permitir la creación y conversión entre formatos, en especial a PDF. Se valorará las posibilidades o herramientas adicionales sobre PDF que incluya el producto.
- Asimismo, deberá velar por la autenticidad e integridad de los documentos y metadatos principales mediante mecanismos de firma electrónica.

4.7 Interoperabilidad:

- El sistema propuesto debe ser capaz de integrarse con otras aplicaciones y bases de datos.
- Para integrarse con otras aplicaciones el sistema debe permitir como mínimo invocar servicios web XML así como componentes ActiveX. El acceso directo a datos externos no requerirá la creación de orígenes de datos en cada puesto.
- Debe permitir exportar datos o consultas a productos de ofimática, como Microsoft Office y OpenOffice.
- Debe permitir el envío de documentos por correo electrónico, de forma sencilla, ya sea individual o por lotes, incluyendo las firmas electrónicas si constan. Para ello el sistema debe ser compatible con el estándar MAPI y en particular con los clientes de correo incluidos con Microsoft Office y OpenOffice.
- Debe suministrarse como parte de la solución ofertada un conjunto de librerías o APIs que permitan a otras aplicaciones o sistemas integrarse con el gestor documental. Todas las operaciones básicas del ciclo de vida de un documento o expediente deben estar disponibles a través de estas APIs.
- Estas APIs deben disponer de una interfaz de comunicación basada en tecnología ActiveX, COM o SOAP.
- El acceso a las bases de datos relacionales debe hacerse según estándares SQL, para permitir la migración de datos a otros gestores diferentes a los indicados inicialmente.

4.8 Mantenimiento del sistema:

- Se deberá incluir en la oferta las posibilidades de mantenimiento, asistencia al soporte y actualización del producto.

- El sistema deberá ser compatible con sistemas de gestión de copias de seguridad estándar. Todos los datos y configuraciones deben estar alojados en bases de datos relacionales, salvo por la información no estructurada que pueda emplear otro tipo de repositorio. En este caso se incluirá en la oferta los medios necesarios e instrucciones para garantizar la realización de copias de dichos datos.
- El producto debe ser capaz de actualizarse automáticamente en todos los equipos requeridos, sin intervención manual de ningún técnico.
- Se deberá proporcionar una lista de cambios y mejoras en el producto con antelación suficiente, permitiendo a voluntad la actualización del producto de forma automática en cualquier momento.
- Se valorará que el sistema disponga de mecanismos que alerten al administrador en caso de que se produzca alguna incidencia en alguno de los módulos.

En Arroyo de la Encomienda, a 25 de Febrero de 2012

Roberto Samaniego Millán
Jefe del Servicio de Informática